

Separata ao Boletim do Exército

MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
SECRETARIA-GERAL DO EXÉRCITO

SEPARATA AO BE Nº 26/2021

PORTARIA – DGP/C Ex Nº 121, DE 21 DE JUNHO DE 2021

Aprovação do Programa de Acreditação das Seções do Serviço de Assistência Social e de Veteranos e Pensionistas – PASVP.

Brasília-DF, 2 de julho de 2021.



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL
(Diretoria Geral do Pessoal/1860)
DEPARTAMENTO BARÃO DE SURUHI

PORTARIA - DGP/C Ex Nº 121, DE 21 DE JUNHO DE 2021

Aprovação do Programa de Acreditação das Seções do Serviço de Assistência Social e de Veteranos e Pensionistas – PASVP.

O CHEFE DO DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I, II, III e IV, do art. 4º da Portaria nº 155, de 29 de fevereiro de 2016, que aprova o Regulamento do Departamento-Geral do Pessoal (EB10-R-02.001) e dá outras providências, resolve:

Art. 1º Aprovar o Programa de Acreditação das Seções do Serviço de Assistência Social e de Veteranos e Pensionistas – PASVP, que com esta baixa.

Art. 2º Determinar que esta Portaria entre em vigor na data de sua publicação.

PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DAS SEÇÕES DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DE VETERANOS E PENSIONISTAS – PASVP

1. FINALIDADE

O Programa de Acreditação das Seções do Serviço de Assistência Social e de Veteranos e Pensionistas (PASVP) tem por finalidade orientar as Seções do Serviço de Assistência Social (SSAS), as Seções de Inativos e Pensionistas (SSIP) e os Órgãos Pagadores de Inativos e Pensionistas (OPIP), além de assegurar o fiel cumprimento de suas atribuições com vistas à melhoria contínua dos serviços prestados à Família Militar.

O PASVP realiza a certificação das SSAS e SSIP/OPIP, o que proporcionará ações que possibilitem a melhoria da qualidade de vida da Família Militar e contribuirá para o pronto emprego e para o fortalecimento da operacionalidade da Força Terrestre.

2. OBJETIVOS

a. Serviço de Assistência Social:

- assegurar a prestação do serviço de assistência social de qualidade para a Família Militar;

- identificar e atuar em situações sociais que estejam interferindo, direta ou indiretamente, no desempenho profissional e na convivência social da Família Militar;

- verificar as condições de trabalho nas instalações de apoio do Serviço de Assistência Social;

- verificar se o efetivo das SSAS é compatível para cumprir suas atribuições;

- verificar o fiel cumprimento das Normas, Protocolos (Procedimentos Operacionais Padrão) e Ações de Assistência Social do Exército; e

- verificar como estão sendo desenvolvidas as ações socioassistenciais do Departamento-Geral do Pessoal nas SSAS.

b. Veteranos e Pensionistas:

- assegurar o apoio e as orientações aos Veteranos e Pensionistas em relação às providências a serem adotadas nas situações de passagem para a Reserva Remunerada e Reforma, na habilitação à Pensão Militar e de Apoio ao Funeral, quando for o caso;

- identificar e atuar em situações que estejam interferindo na qualidade dos serviços prestados aos Veteranos e Pensionistas;

- verificar as condições de trabalho nas instalações das SSIP ou dos OPIP;

- verificar se o efetivo das SSIP ou OPIP é compatível para cumprir suas atribuições; e

- verificar o fiel cumprimento das Normas Técnicas para as SSIP/OPIP.

3. FUNDAMENTOS DO PASVP

O PASVP realizará a certificação das Seções do Serviço de Assistência Social e de Veteranos e Pensionistas com foco na Excelência na Gestão de todo o Sistema de Assistência Social e de Veteranos e Pensionistas do Exército Brasileiro, desde a governança SSAS e SSIP até o nível OPIP das OM.

A base de todo o sistema, conforme mostra a figura, é o Bem-Estar da Família Militar, com vistas à redução dos eventos adversos que geram desconforto e problemas e aumentam a tensão nas SSAS ou OPIP, interferindo na qualidade de vida da Família Militar e, em consequência, no pronto emprego e no fortalecimento da operacionalidade da Força.

Outro componente da estrutura do sistema é a Garantia de um Serviço de Qualidade que somente será atingido com o cumprimento de todos os protocolos, normas técnicas e programas estabelecidos pelo DGP/DCIPAS.



As SSAS e as SSIP/OPIP realizando ações efetivas que visam o bem-estar da Família Militar e garantindo um serviço de qualidade aos usuários dos sistemas, conduzirão a OM à excelência na gestão.

4. BASES PARA A CERTIFICAÇÃO (Figura)

a. Bem-estar da Família Militar

A DCIPAS considera essencial que a Família Militar se sinta satisfeita e apoiada com os serviços prestados pelas SSAS/RM e pelas SSIP/OPIP.

b. Garantia de um Serviço de Qualidade

A Garantia de um Serviço de Qualidade requer um planejamento detalhado e uma execução bem implementada, seguindo as orientações do Órgão Gestor do Pessoal – DGP/DCIPAS, buscando a melhoria constante dos processos.

c. Excelência na Gestão

As SSAS/RM e SSIP/OPIP deverão possuir um grau de maturidade gerencial e administrativo que aponte para a Excelência na Gestão, demonstrando ter incorporado os Fundamentos de Gestão nas áreas de Assistência Social e de Veteranos e Pensionistas.

5. BENEFÍCIOS DO PASVP

A certificação das SSAS/RM e SSIP/OPIP tem caráter educativo e visa a melhoria contínua dos processos da Assistência Social e dos serviços prestados pelas SSIP/OPIP. Além desta premissa, há outros fundamentos que motivam a implementação do PASVP, com destaque para:

a. Assistência Social:

- reforçar a cultura da Assistência Social, em consonância com as Diretrizes do Cmt Ex, Plano Estratégico do Exército (PEE) e do Plano Estratégico Setorial de Pessoal;

- aperfeiçoar as normas técnicas e programas do DGP/DCIPAS e os protocolos das SSAS/RM; e

- identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria, por meio do acompanhamento e análise de indicadores.

b. Veteranos e Pensionistas:

- aperfeiçoar os protocolos e normas técnicas do DGP/DCIPAS; e

- identificar os pontos fortes ou melhores práticas e oportunidades de inovação e melhoria, por meio do acompanhamento e análise de indicadores.

6. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DAS SEÇÕES DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DE VETERANOS E PENSIONISTAS

O PASVP abrange desde a governança do Sistema de Assistência Social e das SSIP, no nível das SSAS e SSIP, até os OPIP de menor porte, atingindo, transversalmente todas elas, tendo sempre como foco o bem-estar da Família Militar.

A equipe de avaliadores será composta por militares das Seções de Assistência Social e da Seção de Inativos e Pensionistas da DCIPAS. Todo avaliador deve ter a qualificação necessária e deve ser preparado para a atividade de avaliação.

Previamente, a equipe de avaliadores verificará os relatórios de situação da SSAS/RM e OM e SSIP/OPIP referentes à situação de pessoal, de instalações e de processos disponíveis nos vários sistemas gerenciais e processuais do DGP/DCIPAS.

A avaliação verificará todas as áreas citadas no detalhamento da metodologia e indicará a conformidade de cada parâmetro avaliado, segundo a complexidade e as particularidades das estruturas de cada SSAS/RM e SSIP/OPIP.

Todas as SSAS/RM e SSIP/OPIP avaliadas, em cada ciclo de dois anos, receberão uma pontuação final, indicando a situação em que se encontram e qual o Nível de Certificação alcançado.

Quando houver a segunda visita de avaliação da equipe DGP/DCIPAS será verificado o desenvolvimento das ações socioassistenciais e dos serviços prestados pelas SSIP/OPIP, com base no Relatório de Avaliação inicial do PASVP. O objetivo será verificar se as oportunidades de melhorias apresentadas na primeira certificação foram solucionadas.

Os quatros principais aspectos que fundamentam a avaliação das SSAS e SSIP/OPIP são:

- identificação da estrutura (física e recursos humanos);

- gestão de Assistência Social e de Veteranos e Pensionistas;

- verificação de como se encontram os processos desenvolvidos, o cumprimento dos protocolos, das normas técnicas e das ações socioassistenciais; e

- mensuração dos resultados produzidos.

7. AGENTES DE CERTIFICAÇÃO

Todos os integrantes do Sistema de Pessoal do EB, militares e civis, em qualquer situação, são elementos fundamentais para o êxito do projeto de certificação das SSAS e SSIP/OPIP, pois a sua conduta, em todas as situações, e o seu compromisso de prestar serviços de qualidade são pautados na crença de que a sua missão é o bem-estar da Família Militar.

Todo o Avaliador deve ter imparcialidade, objetividade, conhecimento técnico, cautela, zelo profissional, comportamento ético, sigilo e discrição, calma, educação, paciência e clareza nas perguntas. Além disso, deve permitir que o avaliado exponha as suas razões. O Avaliador deve ainda manter os

documentos/registros referentes à avaliação em arquivos seguros e confidenciais, bem como evitar fazer "inferências", baseadas em evidências objetivas, e emitir juízo de valor.

Os Avaliadores deverão seguir os seguintes passos:

- realizar uma entrevista/conversa com os avaliados para abordar como será desenvolvido o trabalho;

- conferir toda a documentação disponível; e

- observar o processo.

O Anexo A – Orientações aos Avaliadores, contempla a postura que os avaliadores deverão observar na realização da avaliação.

8. AVALIAÇÃO

a. Considerações iniciais

O PASVP foi desenvolvido com base nas missões do Órgão Gestor de Pessoal – DGP/DCIPAS para a área de Assistência Social e de Veteranos e Pensionistas e servirão de referência para a avaliação da qualidade dos serviços prestados à Família Militar.

A Avaliação será dividida em duas seções. A primeira refere-se à certificação das SSAS e a segunda refere-se das SSIP/OPIP.

As seções serão divididas em Subseções, que tratam do escopo específico de cada serviço ou processo e as Subseções serão subdivididas em Itens. Por princípio, todas as Subseções e os Itens possuem o mesmo grau de importância dentro do processo de Avaliação.

As Seções serão Avaliadas e Certificadas separadamente, assim como, cada Subseção terá a sua avaliação.

b. Seção do Serviço de Assistência Social

A Seção do Serviço de Assistência Social está dividida nas seguintes Subseções:

- Ações Socioassistenciais;

- Meios de Hospedagem;

- Áreas de Lazer;

- Recursos Financeiros; e

- Equoterapia.

c. Seção de Veteranos e Pensionistas

A Seção de Veteranos e Pensionistas está dividida nas seguintes Subseções:

- Instalações;

- Pessoal;

- Atendimento;

- Análise dos Processos; e

- Apoio ao Funeral, quando for o caso.

9. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

As avaliações serão realizadas por meio de questionamentos. Para cada Item da Subseção a ser avaliada, a planilha contemplará 03 (três) opções de resposta com os seguintes valores:

- Atende (AT): 5 pontos;

- Atende Parcialmente (ATP): 3 pontos; e

- Não Atende (NAT): 1 ponto.

O DGP/DCIPAS deverá padronizar os critérios que servirão de base para definição do enquadramento em uma das três proposições: AT, ATP e NAT.

10. NÍVEIS DE CERTIFICAÇÃO

a. Considerações iniciais

O programa calculará o resultado final transformando o percentual alcançado das Subseções em menções e estas receberão a classificação de acordo com o nível de certificação:

- até 50%: Regular – Nível I;

- de 50% a 70%: Bom – Nível II;

- de 70% a 90%: Muito Bom – Nível III; e

- acima de 90%: Excelente – Nível IV.

b. Nível I de Certificação

Nível Regular: caracterizado por um nível abaixo da média, o que não garante serviço de qualidade à Família Militar. Requer uma ação imediata e urgente dos chefes das SSAS ou dos Cmt OM, com o assessoramento do DGP/DCIPAS para a solução dos problemas apresentados.

c. Nível II de Certificação

Nível Bom: caracterizado por atender em boas condições o serviço à Família Militar. No entanto, o resultado demonstra que o OM possui uma boa quantidade de Itens que necessitam de atenção e de ações que visem a solução dos problemas verificados.

d. Nível III de Certificação

Nível Muito Bom: caracterizado por atender em muito boas condições o serviço a Família Militar. A OM atende grande parte dos Itens e necessita de algumas melhorias.

e. Nível IV de Certificação

Nível Excelente: é o mais avançado e consiste na Excelência na Gestão. Garante a qualidade dos serviços prestados e o bem-estar da família Militar e os pontos fortes e melhores práticas servirão de referência ou modelo para as demais SSAS/RM e SSIP/OPIP.

11. RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO

O Relatório de Certificação apresentará a situação em que se encontram a SSAS/RM e a SSIP/OPIP com ênfase nos itens que necessitam de Melhorias.

O Relatório apresentará o resultado da SSAS/RM e SSIP/OPIP separadamente.

Os dois Relatórios terão as seguintes configurações:

- 1º: tabela com a pontuação e as respectivas pontuações; e

- 2º: apreciação.

O Relatório, conforme Anexo B – Modelo de Relatório de Certificação, apresentará também Nível de Certificação alcançado pela SSAS e a SSIP/OPIP separadamente.

12. CONCLUSÃO

O PASVP é uma ferramenta de gestão que será utilizada pelo DGP/DCIPAS para realizar a certificação das SSAS e das SSIP/OPIP por meio de avaliações, nas quais serão verificados os processos, os protocolos e os cumprimentos das normas técnicas.

Todos estes fatores serão quantificados e enquadrados no Nível de Certificação correspondente ao resultado final da avaliação.

As observações que constarão no relatório visam contribuir para que as SSAS e as SSIP/OPIP identifiquem suas oportunidades de melhorias, visando ao bem-estar da Família Militar e a excelência na gestão, ficando a critério dos Cmt RM e Cmt OM definirem as linhas de ação para buscar esse aprimoramento.

RELAÇÃO DE ANEXOS:

- A: Orientações aos Avaliadores;

- B: Modelo de Relatório de Certificação;

- C: Quesitos para Acreditação – SSAS; e

- D: Quesitos para Acreditação – SSIP.

ANEXO A – ORIENTAÇÕES AOS AVALIADORES

1. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

- Compor a equipe da DCIPAS da Seção de Assistência Social (SAS) e da Seção de Inativos e Pensionistas (SSIP).

- Selecionar avaliadores que tenham conhecimento mínimo dos procedimentos que irão checar.

- Compor a equipe de acordo com as características e a estrutura da OM.

- Observar a rotatividade dos avaliadores.

2. ANTES DA AVALIAÇÃO

- Solicitar que sejam escalados profissionais da OM para acompanhar os avaliadores.

- Executar a revisão da documentação como primeira atividade.

- Solicitar providências administrativas para apoio às equipes.

- Solicitar apoio em instalações e material, recebimento prévio da documentação, planos, etc.

- Checar os dados estatísticos e indicadores da OM.

- Solicitar local de trabalho exclusivo para os avaliadores.

- Solicitar local reservado para a reunião da equipe de avaliadores.

3. DURANTE A AVALIAÇÃO

- Verificar os processos e instalações.

- Verificar toda documentação, o que pode ser feito por amostragem.

- Proceder com firmeza nas colocações e proatividade nas ações.

- Construir as evidências por meio dos questionamentos.

- Analisar o contexto geral, não se fixando na relação entre o profissional e o resultado.

- Verificar se todos os procedimentos estão previstos por escrito.

- Verificar se os processos são padronizados.

- Certificar que um profissional da OM acompanhe cada avaliador.

- Solicitar que o acompanhante anote as observações feitas, em detalhe, para repassar à Direção da OM.

- Observar o cumprimento estrito das normas.

- Validar todos os dados coletados, por meio da interação com outros setores e com os demais membros da equipe.

4. APÓS AVALIAÇÃO

- Realizar um relato objetivo.

- Expor os itens considerados "Atende", "Atende Parcialmente" e "Não Atende".

- Comentar os itens "Atende Parcialmente" e "Não Atende", descrevendo a inconformidade e sugerir possíveis soluções.

- Restringir o relato ao que foi visto em cada setor.

- Fornecer à OM uma prévia da compilação das evidências colhidas, sem antecipar o relatório ou fazer juízo de valor, ao final da avaliação.

5. O QUE NÃO PODE EXECUTAR

- Não proceder a avaliações superficiais. Elas devem ser feitas **"in loco"** e pautadas pela busca de evidências.

- Não trabalhar com a mente prescritiva de Avaliador.

- Não revisar as normas estabelecidas pela organização, apenas checá-las.

- Não questionar a conduta do profissional, apenas verificar se o que é feito é o previsto.

- Não usar a sua própria experiência profissional para julgar o que está sendo feito. Ater-se aos protocolos, processos e procedimentos.

- Não fotografar ambientes, pessoas ou documentos. Apenas tomar nota de maneira clara e precisa.

- Não fazer constar dos relatórios os nomes dos envolvidos.

ANEXO B – MODELO DE RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO

1. FINALIDADE

Apresentar Relatório da Avaliação realizada pelo DGP/DCIPAS nas SSAS e SSIP/OPIP com o correspondente Nível de Certificação.

2. REFERÊNCIA

Indicar o documento de referência.

3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

a. Período

- Início: ......

- Encerramento: ......

b. Local

- XX RM

c. Participantes

- ....

4. RELATÓRIO

a. Seção do Serviço de Assistência Social

1) Pontuação

PARÂMETROS	NR	AT	ATP	NAT	NA	PT	ME	VAR %
Ações Socioassistenciais								
Meios de Hospedagem								
Áreas de Lazer								
Recursos Financeiros								
Equoterapia								

2) Avaliação

- ....

b. Seção de Veteranos e Pensionistas

1) Pontuação

PARÂMETROS	NR	AT	ATP	NAT	NA	PT	ME	VAR %
Instalações								
Pessoal								
Atendimento								
Análise dos Processos								
Apoio ao Funeral								

2) Avaliação

- ....

c. <u>Legenda</u>

- **NR**: "Número" de itens avaliáveis (AT, ATP e NAT). Exclui os itens que não se aplicam.

- **AT:** itens que "ATENDE".

- **ATP:** itens que "ATENDE PARCIALMENTE".

- **NAT:** itens que "NÃO ATENDE"

- **NA:** itens que "NÃO SE APLICAM".

- **PT:** total de "PONTOS" obtidos.

- **ME:** "MÉDIA DE PONTUAÇÃO" (ME=PT/NR).

- **VAR:** "VARIAÇÃO DA MÉDIA" entre os dois anos.

5. PONTOS FORTES OBSERVADOS

- ....

6. OPORTUNIDADE DE MELHORIA/AÇÕES A SEREM REALIZADAS

- ....

7. NÍVEL DE CERTICAÇÃO

- ....

ANEXO C – QUESITOS PARA ACREDITAÇÃO/SSAS

1. AÇÕES SOCIOASSISTENCIAIS

O QUE VERIFICAR?	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	AT	ATP	NAT
Existem elementos de ligação nas OM assistidas em assuntos relacionados à assistência social?	Solicitar última publicação em BI.			
A SSAS ministra instruções para os militares de ligação?	Solicitar cópia da Ordem de Serviço (O Sv) da instrução.			
Os atendimentos realizados pela SSAS são registrados em formulário?	Caso positivo, apresentar a documentação técnica utilizada pela equipe.			
A SSAS tem cobrado as prestações de conta dos Auxílios Emergenciais Financeiros concedidos?	Caso positivo, apresentar as prestações de contas (verificar por amostragem).			
A SSAS tem participado efetivamente das fases de preparação, execução e desmobilização relacionadas ao emprego de tropas em Missão de Paz, em frentes de trabalho da Engenharia de Construção e de Pelotões Especiais de Fronteira?	Caso positivo, apresentar as atividades realizadas nas missões em que houve participação.			
O **site** da OM/RM permite aos integrantes da Família Militar acessar informações como: ações ou atividades de assistência social?	Verificar, junto à OM/RM, a página da internet/intranet.			
A SSAS possui armário com chave para guarda dos formulários de registro de atendimento?	Caso positivo, verificar a situação do mesmo.			
A equipe da SSAS tem participado de eventos de aprimoramento técnico?	Caso positivo, apresentar os certificados de conclusão.			
Existem instrumentos de parcerias vigentes com estabelecimentos comerciais, de ensino ou clínicas especializadas para a prestação dos diversos serviços previstos nas ações socioassistenciais?	Caso positivo, apresentar os instrumentos de parceria.			
A SSAS possui uma rede socioassistencial montada junto aos órgãos municipais, estaduais e ou federal existentes na área de responsabilidade?	Caso positivo, apresentar o mapeamento.			
A SSAS vem realizando VOT nas OM?	Solicitar cópia da Ordem de Serviço (O Sv).			
A SSAS possui alguma boa prática?	Caso positivo, apresentar a boa prática.			
As instalações físicas da SSAS se apresentam adequadas para os atendimentos e atendem às demais necessidades da seção?	Caso a resposta seja negativa, informar as possíveis causas da falta de atendimento a esta pauta.			
O pessoal técnico e de apoio que compõem a SSAS satisfazem à demanda da Família Militar na área de responsabilidade?	Caso a resposta seja negativa, informar equipe ideal.			
A SSAS distribui material contendo informações sobre as ações socioassistenciais em formato físico e digital?	Caso positivo, apresentar.			
A SSAS realizou algum estudo visando a criação de outras Seções do Serviço de Assistência Social na Guarnição?	Caso positivo, apresentar.			
A SSAS desenvolve ações socioassistenciais junto aos PEF (quando existir)?	Caso positivo, apresentar documentação.			
A SSAS está colhendo dados para a confecção do Plano de Ação Regional previsto no Plano de Assistência Social do DGP?	Caso positivo, apresentar documentação.			
A SSAS vem cumprindo o calendário de eventos previsto no Plano de Assistência Social do DGP?	Verificar por amostragem.			

O QUE VERIFICAR?	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	AT	ATP	NAT
A SSAS acompanha os casos de tentativa de suicídio?	Apresentar prontuário ou planilha dos casos ocorridos.			
A SSAS realiza palestras e ou divulga como identificar os sinais de alerta e de riscos de suicídio?	Solicitar cópia da Ordem de Serviço (O Sv) da instrução.			
A SSAS possui militares que acessam o apoio às necessidades de ensino especializado ou ressarcimento?	Verificar os processos por amostragem.			

2. MEIOS DE HOSPEDAGEM (MHEx)

O QUE VERIFICAR?	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	AT	ATP	NAT
Os MHEx estão com dados atualizados no sistema SAS **on-line** www.sasonline.eb.mil.br?	Acesso ao sistema e verificação por amostragem.			
Os MHEx estão com dados atualizados e publicados na página eb.mil.br?	Verificação no **site** eb.mil.br.			
Os MHEx estão com dados atualizados e publicados na página dcipas.eb.mil.br?	Verificação no **site** dcipas.eb.mil.br.			
A página inicial da UG na internet tem link para página do MHEx?	Verificação no **site** da Unidade Gestora do MHEx.			
Qual a taxa de ocupação dos MHEx na RM?	Apresentação de relatórios dos MHEx.			
Qual a taxa de satisfação dos hóspedes nos MHEx da RM?	Apresentação de relatórios dos MHEx.			
Os MHEx da RM estão aptos a receber pagamento pelo sistema Pag Tesouro? As informações estão no **site** do MHEx?	Verificação nos **sites** do MHEx, nas páginas das UG.			
A SSAS tem controle dos gestores dos MHEx?	Apresentação da lista com dados dos gestores.			
A SSAS acompanha o valor das diárias dos meios de hospedagem, de acordo com as respectivas guarnições?	Apresentação de relatórios ou outros documentos.			
A SSAS capacita os recursos humanos dos meios de hospedagem?	Apresentação da Ordem de Serviço (O Sv) da instrução.			
Pedidos de recursos do PPE para os MHEx estão conforme o formulário previsto na legislação vigente?	Apresentação de processos, relatórios ou outros documentos.			
A SSAS fiscaliza a aplicação dos recursos destinados aos meios de hospedagem?	Apresentação de processos, relatórios ou outros documentos.			
Prestação de contas do uso dos recursos do PPE nos MHEx estão de conforme previsto na legislação?	Apresentação de processos, relatórios ou outros documentos.			

3. ÁREAS DE LAZER

O QUE VERIFICAR?	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	AT	ATP	NAT
As AL estão com dados atualizados no sistema SAS **on-line** (www.sasonline.eb.mil.br)?	Acesso ao sistema e verificação por amostragem.			
A SSAS/R tem controle das áreas de lazer da RM? Quantas Cat A? Quantas Cat B?	Apresentação de relatórios, listas ou outros documentos.			
A SSAS divulga a lista das AL em página da internet?	Verificação no **site** da RM e das UG das AL.			
Pedidos de recursos do PPE para as AL estão conforme o formulário previsto na legislação vigente?	Apresentação de processos, relatórios ou outros documentos.			
A SSAS fiscaliza a aplicação dos recursos destinados as áreas de lazer de sua jurisdição?	Apresentação de processos, relatórios ou outros documentos.			

O QUE VERIFICAR?	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	AT	ATP	NAT
Prestação de contas do uso dos recursos do PPE nas AL estão de conforme previsto na legislação?	Apresentação de processos, relatórios ou outros documentos.			

4. RECURSOS FINANCEIROS

O QUE VERIFICAR?	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	AT	ATP	NAT
A SSAS vem aplicando os recursos financeiros destinados às ações socioassistenciais conforme as solicitações?	Verificar por amostragem o emprego do recurso.			
A SSAS encaminhou a prestação de contas dos recursos destinados às ações socioassistenciais conforme distribuição?	Verificar documento de encaminhamento.			
A SSAS possui restos a pagar?	Verificar por amostragem.			

5. EQUOTERAPIA

O QUE VERIFICAR?	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	AT	ATP	NAT
A SSAS tem controle dos Centros de Equoterapia?	Caso positivo, apresentar relação com publicação em BI.			
A SSAS identificou demanda na sua área para a prática de equoterapia?	Caso positivo, apresentar relação da demanda.			
A SSAS identificou centros de equoterapia particulares que possam atender pelo FUSEx?	Caso positivo, apresentar relação.			
A SSAS tem o controle dos praticantes de equoterapia, particularmente os dependentes de militares/servidores civis?	Caso positivo, apresentar relação.			
A SSAS visitou os centros de equoterapia nas OM Círculos Militares de sua região, atentando para os seguintes aspectos: - composição da equipe mínima, capacitação e especialidades; e - documentação do centro, tais como estatuto, relação de praticantes, normas de segurança, equipamentos utilizados, equipamentos de segurança para os praticantes, estado geral dos equinos, segurança das instalações.	Caso positivo, apresentar documentação.			

Obs:

- Atende (AT): 5 pontos;
- Atende Parcialmente (ATP): 3 pontos; e
- Não Atende (NAT): 1 ponto.

ANEXO D – QUESITOS PARA ACREDITAÇÃO/SSIP

<table>
<tr><td>OM</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>DATA</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">EFETIVO DO SSIP/OP</td><td>Of</td><td>S Ten/Sgt</td><td>Cb/Sd</td><td>PTTC</td><td>Svd Civ</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="10">EFETIVO VINCULADO</td><td colspan="2">TIPO</td><td colspan="3">QUANTIDADE</td></tr>
<tr><td colspan="2">Veteranos</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Pensionistas Militares</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Ex-Combatentes</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Pensionistas de Ex-Combatentes</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Aposentados Civis</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Pensionistas de Aposentados Civis</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Anistiados Políticos Militares Habilitados à Reparação Econômica Mensal, Permanente e Continuada.</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Dependentes de Anistiados Políticos Militares Habilitados à Reparação Econômica Mensal, Permanente e Continuada.</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">TOTAL</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>MÉDIA DE ATENDIMENTOS POR DIA</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

1. INSTALAÇÕES

O QUE VERIFICAR?	AT	ATP	NAT
1. O Posto de Atendimento está localizado em local de fácil acesso aos usuários.			
2. O Posto de Atendimento possui estacionamento para os usuários, com quantidade de vagas adequadas à demanda.			
3. Existe próximo ao local de atendimento, vaga exclusiva de estacionamento ou de desembarque para portadores de deficiências.			
4. O dimensionamento da edificação e das instalações é compatível com o efetivo de usuários e público interno.			
5. Os acessos ao Posto de Atendimento (calçadas e rampas) e à área interna (pisos e banheiros) estão adequados quanto à acessibilidade para portadores de necessidades especiais.			
6. O Posto de Atendimento possui cadeira de rodas disponível para suporte aos usuários com dificuldades de locomoção.			
7. Há banheiros exclusivos (masculino e feminino), com as respectivas identificações visuais.			
8. Há lavabo disponível, com o material adequado (toalhas de papel, sabonete e álcool em gel).			
9. O Posto de Atendimento oferece comodidades aos usuários (TV, revistas, água, café, etc).			
10. O Posto de Atendimento oferece cadeiras de espera em quantidade compatível com a demanda.			
11. O Posto de Atendimento possui pessoal e estrutura (guichês, disponibilização de senha, box, etc) compatível com a demanda.			
12. As instalações são arejadas, ventiladas e oferecem climatização adequada ao clima local.			
13. É realizada a limpeza diária das instalações e a manutenção frequente dos banheiros, com o respectivo recolhimento adequado dos resíduos sólidos.			
14. As pinturas, interna e externa, os pisos, telhados e as instalações sanitárias estão adequados.			
15. No Posto de Atendimento, há identificação visual dos locais de interesse dos usuários.			
16. O acesso dos vinculados à área de análise é restrito. Existe sinalização visual restringindo este acesso.			

O QUE VERIFICAR?	AT	ATP	NAT
17. No Posto de atendimento, existem orientações visíveis sobre assuntos de interesse dos usuários (TV, quadros, etc).			
18. Existe, próximo ou nas instalações do Posto de Atendimento, equipe de atendimento pré-hospitalar (APH) em condições de prestar atendimento imediato, com os meios adequados, a usuários que venham a necessitar, inclusive plano de evacuação bem definido para remoção hospitalar com ambulância.			
19. Existem equipamentos de combate a incêndio e estes se apresentam dentro do prazo de validade.			
20. A rede elétrica das instalações é vistoriada e está mensurada para evitar sobrecargas e incêndios.			
21. Há plano de evacuação de material, de conhecimento do pessoal de cada setor, incluindo a identificação de materiais e equipamentos por meio de etiquetas de cores que indiquem a prioridade de retirada.			
22. Há monitoramento com câmera de áudio e som no atendimento, com as devidas informações aos usuários que o atendimento está sendo gravado.			
23. As áreas internas possuem barreiras de segurança e de controle adequadas (cadeados, portas, etc).			

2. ARQUIVO

O QUE VERIFICAR?	AT	ATP	NAT
01. No arquivo, as pastas e os processos arquivados possuem identificação visual adequada.			
02. Existem dispositivos adequados de controle de acesso aos arquivos, tanto aos físicos como aos digitalizados.			
03. Há pessoal capacitado para realizar a gestão dos arquivos.			
04. A área do Arquivo é climatizada, com controle de umidade.			
05. Há, para o pessoal do Arquivo, equipamentos de proteção individual (EPI) disponíveis para manipulação de pastas e processos (luvas e máscaras).			
06. Existem **scanners** em funcionamento adequado e disponíveis para digitalização de pastas e processos.			
07. Os arquivos digitalizados estão organizados para facilitar o acesso e possuem backups salvos em instalações distintas do arquivo principal.			
08. A SSIP ou o OP possui fragmentadora de papel disponível para destruição de documentos de acesso restrito e realiza de maneira adequada a destruição e o descarte de tais materiais quando necessário.			
09. Existe controle de disponibilização dos processos para os analistas.			
10. O arquivo possui câmeras de circuito interno para controle de acesso aos documentos.			
11. Existem dispositivos adequados de controle de acesso aos arquivos, tanto aos físicos como aos digitalizados.			
12. As PHPM/PHPC estão digitalizadas (PAPIRO ou outro sistema de digitalização).			
13. No arquivo, as pastas e os processos arquivados possuem identificação visual adequada.			

3. ATENDIMENTO

O QUE VERIFICAR?	AT	ATP	NAT
01. Os atendentes possuem capacitação na área específica.			
02. A SSIP ou o OP possui fragmentadora de papel disponível para destruição de documentos de acesso restrito e realiza de maneira adequada a destruição e o descarte de tais materiais quando necessário.			
03. É realizado um preparo na documentação dos veteranos e pensionistas, de acordo com o agendamento, visando celeridade nos processos e sanar possíveis exigências da administração.			
04. O Posto de Atendimento possui todos os atendentes cadastrados e habilitados a utilizar o Sistema de Gestão do Atendimento (SGA).			

O QUE VERIFICAR?	AT	ATP	NAT
05. Atualiza os dados dos vinculados quando do comparecimento ao setor de atendimento, inclusive no SiCAPEx.			
06. Existe pessoal suficiente para as demandas de atendimento ao público.			
07. Existem procedimentos específicos para atendimento com usuários portadores de necessidades especiais ou dificuldade de locomoção.			
08. Os atendentes utilizam um **check list** padronizado para atendimento ao público.			
09. Disponibiliza meios de contato com os usuários (telefone, **e-mail**, correspondência, informativos, etc).			
10. A SSIP ou o OP realiza pesquisa de satisfação dos usuários e utiliza os resultados obtidos para aperfeiçoamento das rotinas.			
11. O horário de atendimento ao público é satisfatório.			

4. ANÁLISE DE PROCESSO

O QUE VERIFICAR?	AT	ATP	NAT
01. Existe um organograma bem definido das funções, encargos e atribuições dos servidores.			
02. Cada servidor possui seu eventual substituto capacitado, considerando, inclusive, o plano de férias do setor.			
03. Existe pessoal suficiente para as demandas de análise de concessões de pensões, com o número de revisores proporcionais aos de analistas (parâmetro sugerido: 5 analistas para 1 revisor).			
04. Existe a segregação funcional entre os servidores que geram direitos e aqueles que registram os lançamentos para pagamento.			
05. Os analistas são capacitados para o exercício da função, são feitas reuniões, existe publicação em BI desta capacitação.			
06. Os servidores conhecem as legislações e normas em vigor.			
07. Existe um plano anual de capacitação dos servidores em suas áreas de atuação.			
08. Os processos são mapeados e são de conhecimento dos servidores e de fácil consulta, estabelecendo rotinas e procedimentos para as diversas atividades dos setores.			
09. Quantos Analistas/Revisores possuem SICAPEX (2 ou mais – Atende/1 – Atende Parcialmente/0 – Não Atende).			
10. Em relação ao tempo médio de concessão da Pensão Militar (verificar 3 processos aleatórios: até 2 meses – Atende/3 a 4 meses – Atende Parcialmente/mais de 4 meses – Não Atende).			
11. Existem critérios bem definidos para habilitação à Pensão Militar em condicional.			
12. A SSIP ou o OP possui fragmentadora de papel disponível para destruição de documentos de acesso restrito e realiza de maneira adequada a destruição e o descarte de tais materiais quando necessário.			
13. Os setores dispõem das legislações e normas completas e atualizadas, físicas ou digitais, em condições de fácil consulta pelos servidores.			
14. Existe controle de produtividades dos analistas. (verificar quais procedimentos de controle de produtividade são utilizados).			
15. Existe controle dos benefícios implantados na habilitação condicional.			
16. Suspende o pagamento do benefício se o processo for indeferido e instaura sindicância para devolução dos valores indevidamente recebidos, conforme legislação em vigor.			
17. Controla a inclusão e exclusão dos beneficiários do FuSEx, de acordo com as normas em vigor.			
18. Possui controle dos benefícios que estão próximos de vencer (Ex: auxílio invalidez a cada cinco anos) e encaminha o usuário para nova inspeção de saúde, se for o caso.			
19. Realiza, mensalmente, o exame de pagamento de pessoal de acordo com as normas em vigor.			
20. Possui militar responsável pela auditoria do relatório do Exame de Pagamento, visando ao cumprimento das alterações encontradas.			
21. Adota, com oportunidade, providências para solucionar as pendências apontadas nos exames de pagamento.			

O QUE VERIFICAR?	AT	ATP	NAT
22. É realizado o controle e o acompanhamento dos processos com uso de indicadores.			
23. Possui controle de todos os aniversariantes do mês, bem como dos que deixaram de se apresentar.			
24. Realiza prova de vida pelo Sistema de Gestão de Atendimento (SGA), em particular por videochamada, para os vinculados que não desejarem ou estiverem impossibilitados de comparecer presencialmente, ou pelo meugov.com.			
25. Realiza prova de vida domiciliar para os vinculados impossibilitados de comparecer presencialmente e que não desejarem ou não puderem realizar a apresentação pelo SGA.			
26. Suspende imediatamente o pagamento dos vinculados não apresentados no mês de aniversário. Possui controle das pensões terminais (não passíveis de sucessão).			
27. Os recursos financeiros do Programa Irmãos de Armas são empregados conforme previsto na legislação correspondente.			
28. Existe um banco de dados de todos os vinculados.			
29. Possui controle das pensões terminais (não passíveis de sucessão).			
30. Possui controle dos benefícios de reformas implantados e que necessitam de revisão.			
31. Possui controle dos militares que deverão ser reformados por idade limite.			
32. Possui controle dos benefícios de reformas implantados em caráter condicional.			

5. PIPEx

O QUE VERIFICAR?	AT	ATP	NAT
01. A RM/OP utiliza o SGA para os atendimentos dos inativos e pensionistas?			
02. A RM disponibiliza a opção de prova de vida pelo SGA para os inativos e pensionistas?			
03. Quantos módulos do SIGA SIP WEB estão implementados na RM?			
04. Os usuários conseguem acompanhar seus processos iniciados pelo SIGA SIP WEB no **site** da RM?			
05. As RM estão capacitando os seus militares para utilizar o SIGA SIP WEB?			
06. Os recursos financeiros do Programa Irmãos de Armas são empregados conforme previsto na legislação correspondente?			
07. Os documentos das PHPM e dos Processos estão implantados no PAPIRO?			

Obs:

- Atende (AT): 5 pontos;
- Atende Parcialmente (ATP): 3 pontos; e
- Não Atende (NAT): 1 ponto.